

## भारतीय रिजर्व बैंक- एक राष्ट्र-एक ओम्बुड्समैन योजना, 2021

### मुख्य विशेषता सभ

बैंकिंग ओम्बुड्समैन योजना रूपया 100 करोड़ वा अधिक संपत्तिक आकार + ग्राहक अंतराफलक युक्त सभटा जमा लेबयवला गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी सभ कें कवर करैत अछि (परिसमापनक अधीन इन्फ्रास्ट्रक्चर वित्तीय कंपनी सभ, कोर निवेश कंपनी सभ, इन्फ्रास्ट्रक्चर डेबिट निधि आ NBFC सभ कें छोड़िकए)

“सेवा मे कमी” कें मतलब अछि कोनो कमी वा कोनो वित्तीय सेवा मे अपर्याप्तता, जे कोनो विनियमित इकाई के वैधानिक रूप सँ या अन्यथा प्रदान करबाक जरूरत अछि +, आ जे ग्राहक कें वित्तीय हानि या क्षति मे परिणामित भए वा नहि भए सकैत अछि।

### **शिकायतक आधार**

कोनो अधिनियम वा कोनो विनियमित इकाई कें चूक द्वारा पीड़ित कोनो ग्राहक योजनाक अधीन सेवा मे कमीक परिणामस्वरूप व्यक्तिगत रूप सँ वा अधिकृत प्रतिनिधिक माध्यम सँ जेना कि “सेवा मे कमी” कें अधीन वर्णित अछि ओकर अनुरूप कोनो शिकायत दर्ज कए सकैत छथि।

### **कोनो शिकायतक गैर-रखरखाव लेल आधार**

शिकायत सभ जे एहि योजनाक अधीन पोषणीय नहि अछि ओहि केर विषय मे जानबाक लेल, कृपाकए **RBI एकीकृत ओम्बुड्समैन योजना, 2021** कें धारा 10 कें संदर्भ लिअ

### **कोनो ग्राहक शिकायत कोना दर्ज कए सकैत अछि?**

संबंधित NBFC कें लिखित प्रतिवेदन	एक मासक अंत मे 	यदि NBFC कें तरफ सँ कोनो प्रत्युत्तर नहि अछि वा ग्राहक NBFC कें प्रत्युत्तर सँ असंतुष्ट रहैत अछि	यदि ग्राहक कोनो फोरम मे संपर्क नहि कएने अछि 	RBI ओम्बुड्समैन मे एकटा शिकायत दर्ज करू (NBFC कें प्रत्युत्तरक एक वर्षक उपरांत नहि)
----------------------------------	---	--	---	---

प्रधान नोडल अधिकारी कें नाम आ संपर्क विवरण

नाम : मिस. प्रीति सिंह

टेलिफोन :022-62260248

ई-मेल आईडी:

[Principal.NodalOfficer@axisfinance.in](mailto:Principal.NodalOfficer@axisfinance.in)

ओम्बुड्समैनक शिकायत दर्ज करबाक पोर्टल:  
<https://cms.rbi.org.in>

केंद्रीकृत रसीद आ प्रक्रिया केंद्र (CRPC) संपर्क विवरण  
ई-मेल आईडी: [crpc@rbi.org.in](mailto:crpc@rbi.org.in)

पता: केंद्रीकृत रसीद आ प्रक्रिया केंद्र (CRPC), भारतीय रिजर्व बैंक, 4थी मंजिल, सेक्टर 17, चंडीगढ़ – 160017

टॉल फ्री नंबर. – 14448

- प्रकृति में सारांश अछि ओम्बुड्समैनक समक्ष कार्यवाही
- यदि समाधान नहि भेटैत अछि तखन सुलह केर माध्यम सँ निपटान केँ बढ़ावा दैत अछि, एकटा अवार्ड/आदेश जारी कए सकैत अछि

**की कोनो ग्राहक अपील कए सकैत अछि यदि ओ ओम्बुड्समैनक निर्णय सँ संतुष्ट नहि अछि**

हँ, यदि ओम्बुड्समैनक निर्णय अपील योग्य अछि, संपर्क करू - अपील-प्राधिकारी - एहि योजनाक प्रशासन देखि रहल रिजर्व बैंकक विभागक प्रभारी कार्यकारी निदेशक

**नोट:** • ई एकटा वैकल्पिक विवाद समाधान तंत्र अछि

- ग्राहक समाधान लेल कोनो स्तर पर कोनो अन्य कोर्ट/फोरम/प्राधिकरण मे जयबाक लेल स्वतंत्र अछि।

योजनाक विस्तृत विवरण लेल <https://www.rbi.org.in> देखू।